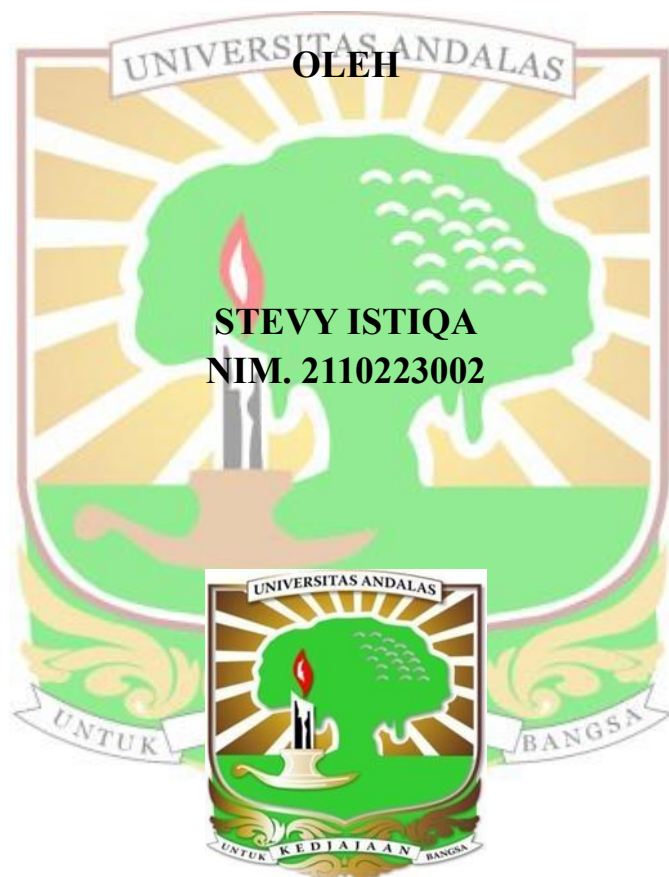


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
ROTE PADANG *BAKERY* DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Rote Padang Bakery di Kota Padang

ABSTRAK

Industri roti salah satu yang mengalami perkembangan begitu pesat di Kota Padang adalah Usaha Rote Padang *Bakery*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik konsumen serta menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Rote Padang *Bakery*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan teknik *puspositive sampling* kepada 67 responden yang sesuai kriteria berusia 17 tahun dan yang sudah pernah mencoba produk Rote Padang *Bakery* minimal dua kali pembelian. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian karakteristik konsumen secara demografis menunjukkan bahwa konsumen didominasi oleh perempuan, berada rentang usia antara 36-50, dengan mayoritas pekerjaan PNS dan karyawan BUMN, pendidikan terakhir sarjana, memiliki pendapatan lebih dari 5 juta perbulan. Tingkat kepuasan berdasarkan analisis CSI berada pada kategori sangat puas dengan nilai sebesar 85,2%, sedangkan analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang perlu ditingkatkan adalah kemasan produk, penetapan harga, ketersediaan akses parkir. Pada kemasan disarankan untuk mengurus sertifikasi halal, dan mencantumkan label pada kemasan. Untuk penetapan harga diterapkan dengan varian produk menjadi kategori roti reguler dan premium. Selain itu, pada akses parkir perlu menata ulang kembali parkir dan memperbanyak kerjasama dengan platform *Grab* dan *Gofood*.

Kata Kunci : Karakteristik Konsumen, Kepuasan Konsumen, Rote Padang *Bakery*, IPA, CSI

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL FOR ROTE PADANG BAKERY IN PADANG CITY

ABSTRACT

One of the rapidly growing industries in Padang City is the Rote Padang Bakery business. This study aims to describe consumer characteristics and analyze consumer satisfaction levels of Rote Padang Bakery. The research method employed is a survey method, utilizing purposive sampling of 67 respondents selected based on the criteria of being 17 years old and having tried Rote Padang Bakery products at least twice. The analysis methods employed were Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the demographic characteristics of consumers show that they are predominantly women, aged between 36 and 50, with the majority working as civil servants or employees of state-owned enterprises, holding a bachelor's degree as their highest level of education, and earning an income of more than 5 million per month. The satisfaction level based on CSI analysis, fell into the very satisfied category with a score of 85.2%. In contrast IPA analysis revealed that the attributes requiring improvement were product packaging, pricing, and parking availability. For packaging, it is recommended to obtain halal certification and include a label on the packaging. For pricing, product variants should be categorized into regular and premium bread. Additionally, parking access needs to be reorganized, and more partnerships should be established with platforms like Grab and Gofood.

Keywords : *Consumer Characteristics, Consumer Satisfaction, Rote Padang Bakery, IPA, CSI*